

INSTRUCTIVO DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION CASSIMA Y GENERACION DE TAREAS.

GESTIÓN IT

¡Somos el camino hacia el
mejoramiento!
¡Por eso constantemente innovamos
para ayudarlo a mejorar!

System Integral Group s.A.s.

Somos el camino hacia el mejoramiento,
por eso constantemente innovamos para mejorar



PRESENTACION

Código: GIT-PR-01
Fecha de Actualización: 10/05/15
Aprobación: Director CASSIMA

PROCESO GESTIÓN IT
TÍTULO: INSTRUCTIVO DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS DE
SISTEMA DE GESTIÓN CASSIMA Y GENERACIÓN DE TAREAS

Este instructivo describe la manera de acceder y descargar documentos (formatos, procedimientos, etc.) de las diferentes gestiones del Sistema de Gestión CASSIMA y el manejo de la herramienta “Ticket” para generación de tareas (actividades a desarrollar).

También se dan las indicaciones para el uso de la plataforma de envío de mensajes privados entre usuarios del @grupo-sig y el acceso a guías de soporte del Departamento IT (mantenimiento de pc y configuraciones).



DEFINICIONES

BASE DE CONOCIMIENTOS: es la base de datos documental (formatos , procedimientos, programas, matrices , entre o otros) que componen el sistema de gestión CASSIMA disponibles para su consulta o descarga.

Ticket: Es Una Confirmación De Una Tarea Generada Por Un Usuario A Otro La Cual Es Generada Desde La Plataforma Web del sistema de gestión CASSIMA y es recepcionada por el usuario al cual es asignado, mediante la cuenta del correo electrónico corporativo.

Tarea: es la actividad que el usuario le asigna a otro para que sea respondida en un determinado tiempo.



CONTENIDO

1. Ingresar a la dirección electrónica: www.grupo-sig.com.
2. Ir al panel de administración.
3. Ingresar Nombre de usuario “fsanta” y contraseña de correo corporativo.
4. Bandeja de entrada de Ticket , base de conocimientos , enviar nuevos Ticket , Correo.
 - 4.1. Base de Conocimientos
 - 4.2. Categorías por Documentos y Formatos (Gestión xxx)
 - 4.3. Consulta o descarga de Documento y formatos (Gestión xxx)
5. Generación de Tareas por Gestión. (Nuevo Ticket)
6. Características de generación de Tareas.
7. Entrada de un Ticket (Tarea) asignada.
8. Características de un Ticket (Tarea) asignada.
9. Correo (Mensajes Privados).
10. Administración de Perfil.
11. Conclusion.



Ingrese a :www.grupo-sig.com

Código: GIT-PR-01
Fecha de Actualización: 10/05/15
Aprobación: Director CASSIMA

PROCESO GESTIÓN IT

TÍTULO: INSTRUCTIVO DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS DE
SISTEMA DE GESTIÓN CASSIMA Y GENERACIÓN DE TAREAS




Ir al panel de administración


Sistema de Gestion CASSIMA Espanol ▼

System Integral Group > Sistema de Gestion CASSIMA

Haga una pregunta: [Ayuda de Búsqueda](#)


Descarga de Documentos

 [Enviar un ticket](#)
Enviar un nuevo tema a un departamento


 [Ver tickets existentes](#)
Ver tickets enviados en el pasado

[Base de Conocimientos \(KB\)](#)

» *artículos top de la base de conocimiento (KB):*

 Configuracion de Correo en Blackberry	Vistas 14
--	---------------------

» *Ultimos artículos en la base de conocimiento (KB):*

 Configuracion de Correo en Blackberry	Fecha de alta 2013-02-11 16:34:53
--	---

» [Ver toda la base de conocimientos \(KB\)](#)

[Ir al panel de Administración](#)

2

De click en el boton "Ir al panel de Administracion"



Ingrese “Nombre de usuario” y “contraseña” del correo corporativo

3


Ingrese en los campos :
Nombre de Usuario y
Contraseña.

Recuerde: los datos de
usuario y
contraseña son los
mismos
del correo corporativo
omitiendo el:
“@grupo-sig.com”.

Ejemplo:
“irestrepo”

Login

System Integral Group > Acceso para el personal

 Acceso para el personal

Nombre de Usuario:

Contraseña (Password):

☒ Iniciar sesión automáticamente en cada visita
☐ Recordar únicamente mi usuario
☐ No, gracias

[Pinche aquí para validarse](#)

[Volver atras](#)

Código: GIT-PR-01
Fecha de Actualización: 10/05/15
Aprobación: Director CASSIMA

PROCESO GESTIÓN IT
TÍTULO: INSTRUCTIVO DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS DE
SISTEMA DE GESTION CASSIMA Y GENERACIÓN DE TAREAS



Bandeja de entrada de Ticket , base de conocimientos , enviar nuevos Ticket y Correo

Código: GIT-PR-01
Fecha de Actualización: 10/05/15
Aprobación: Director CASSIMA

PROCESO GESTIÓN IT

TÍTULO: INSTRUCTIVO DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS DE
SISTEMA DE GESTION CASSIMA Y GENERACIÓN DE TAREAS

CONSULTA O DESCARGA DE DOCUMENTOS O FORMATOS

Inicio

Base de conocimientos

Perfil

Correo (0)

Cerrar sesión

Generar Tareas para cada Gestion (Ticket)

+ Nuevo ticket

Tickets abiertos

BANDEJA DE ENTRADA

Numero de tickets: 1 Numero de páginas: 1

<input type="checkbox"/>	ID de seguimiento	Actualizar	Nombre	Tema	Estado	última respuesta	
<input type="checkbox"/>	1Q6-1HJ-76VZ	5d18h	Ivonne Restrepo	* hola	Nuevo	Ivonne Restrepo	

* Asignado a usted

Marcar tickets seleccionados como resueltos

Ejecutar

4

>> Mostrar tickets

Estado:

☒ Nuevo

☒ Respondido

☒ En progreso

☒ Esperando Respuesta

☐ Resuelto

☒ En espera

Mostrar tickets

Más opciones

>> Buscar un ticket

Buscar:

Buscar en:

ID de seguimiento

Buscar ticket

Más opciones



Base de Conocimientos

4.1

Haga una pregunta: **Ayuda de Búsqueda**

categorías privadas y artículos visible para el personal sólo están marcados con el *

CATEGORIA

» Sub-categorías:

- Políticas y Manuales *
- Matrices y Procedimientos *
- Planes y Programas *
- Protocolos e Instructivos *
- Fichas Tecnicas *
- Formatos ***
- Presentaciones *
- Externos o de Soporte *
- Información *

» artículos en esta categoría:

Configuracion de Correo en Blackberry

<http://www.youtube.com/watch?v=spKSVItZ658> hola aca les dejo un link de soporte para configuracion de correo en

Base de Conocimientos:
contiene las categorias (tipos de documentos) del Sistema de Gestion Cassima.

Para la consulta o descarga de click sobre la categoria.
Ejemplo:
a continuacion accederemos a “Formatos”.



Categorías por Documentos y Formatos (Gestión XXXXX)

4.2

DENTRO DE CADA
CATEGORIA
SE ENCUENTRAN LAS
GESTIONES.

EJEMPLO:
a continuación accederemos a
los formatos de la Gestión
CASSIMA y RSE.

» **categoría: Formatos** (Volver atras)

» Sub-categorías:

- 1.1 Gestión Estratégica *
- 1.2 Gestión Comercial *
- 1.3.1 Gestión Agroindustrial - Unidad Agropecuaria *
- 1.3.2 Gestión Agroindustrial - Unidad de Proyectos Productivos *
- 1.3.3 Gestión Agroindustrial - Unidad Técnica *
- 1.3.4 Gestión Agroindustrial - Unidad de Investigación *
- 1.4 Gestión de Operación de Lineas *
- GOL-FO-01 Certificado de asistencia V1 20130220 *
- GOL-FO-02 Informe V4 20130128 *
- GOL-FO-03 Control Visitas V1 20130128 *
- » Más temas
- 1.5 Gestión CASSIMA Y RSE ***
- 1.6 Gestión IT *
- 1.7 Gestión Logística *
- 1.8.1 Gestión Administrativa *

Consulta o descarga de Documento y Formatos

Código: GIT-PR-01
Fecha de Actualización: 10/05/15
Aprobación: Director CASSIMA

PROCESO GESTIÓN IT
TÍTULO: INSTRUCTIVO DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS DE
SISTEMA DE GESTIÓN CASSIMA Y GENERACIÓN DE TAREAS

4.3

Para descargar el documento de click sobre el nombre.
Ejemplo:
Para este caso descargaríamos el formato GCS-FO-01 Diagnostico en RSE

En esta sección se muestra la Categoría, Fecha de Alta (de publicación) y Vistas (Cantidad de veces que ha sido descargado el formato)

Administración la base de conocimiento (KB) > Ver base de conocimiento (KB)

Ver base de conocimiento (KB) | + Nuevo artículo | > Nueva categoría | ID de artículo: 339 | Editar

Haga una pregunta: Ayuda de Búsqueda

GCS-FO-01 Diagnostico en RSE V2 20130408

Solución

GCS-FO-01 Diagnostico en RSE V2 20130408

Adjuntos:

GCS-FO-01-Diagnostico-en-RSE-V2-20130408.xlsx

Detalles del artículo

ID de artículo: 339

categoría: 1.5 Gestión CASSIMA Y RSE

Fecha de alta: 2013-04-24 00:49:17

Vistas: 1

« Volver atras

Generación de Tareas por Gestión (Nuevo Ticket)

Código: GIT-PR-01
Fecha de Actualización: 10/05/15
Aprobación: Director CASSIMA

PROCESO GESTIÓN IT

TÍTULO: INSTRUCTIVO DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS DE SISTEMA DE GESTION CASSIMA Y GENERACIÓN DE TAREAS

Inicio

Base de conocimientos

Perfil

Correo (0)

Cerrar sesión

De Click en el boton para generar tareas

Tickets abiertos

+ Nuevo ticket

Numero de tickets: 1 Numero de páginas: 1

<input type="checkbox"/>	ID de seguimiento	Actualizar	Nombre	Tema	Estado	última respuesta	
<input type="checkbox"/>	1Q6-1HJ-76VZ	5d18h	Ivonne Restrepo	* hola	Nuevo	Ivonne Restrepo	

* Asignado a usted

5

Marcar tickets seleccionados como resueltos

Ejecutar

» Mostrar tickets

Estado:

☒ Nuevo

☒ Esperando Respuesta

☒ Respondido

☐ Resuelto

☒ En progreso

☒ En espera

Mostrar tickets

Más opciones

» Buscar un ticket

Buscar:

Buscar en:

ID de seguimiento

Buscar ticket

Más opciones

Características de generación de Tareas

Sistema de Gestion CASSIMA > Insertar un nuevo ticket

Utilice este formulario para crear una tarea / introduzca la informacion del Director de Gestion (nombre de usuario , correo electronico corporativo) la tarea será creada para la gestion)

Insertar un nuevo ticket

Campos marcados son requeridos *

Nombre: * Pedro Fernandez **Director o Coordinador**
E-mail: * pfernandez@grupo-sig.com **Correo Corporativo**

categoria: * Gestion CASSIMA **Gestion Administrativa**
Prioridad: * Alto **Nivel**

Tema: * Acta de Reunion **Tema o asunto**
Mensaje: * Hola buenos dias,
Ingeniero pedro la presente tarea es para que nos facilite para la gestion agroindustrial el acta de reunion de los dias 19 y 20 de febrero muchas gracias.

Adjuntos: No se ha seleccionado ningún archivo
 No se ha seleccionado ningún archivo
 No se ha seleccionado ningún archivo
 No se ha seleccionado ningún archivo
Límite de carga de archivos

6

Opciones de Notificacion
Opciones: ☒ Enviar notificación por correo electrónico al cliente
☒ Mostrar el ticket después del envío

Propietario: Asignar este ticket a > Sin asignar <

Para Adjuntar fotos , Documentos.

Enviar ticket

Sin asignar llega a todos los usuarios que corresponden a la gestion , asignado elige el usuario que relaciona para que la tarea llegue directamente al usuario.

Código: GIT-PR-01
Fecha de Actualización: 10/05/15
Aprobación: Director CASSIMA

PROCESO GESTIÓN IT
TÍTULO: INSTRUCTIVO DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS DE SISTEMA DE GESTION CASSIMA Y GENERACIÓN DE TAREAS

Entrada de un Ticket (Tarea) asignada

Código: GIT-PR-01
Fecha de Actualización: 10/05/15
Aprobación: Director CASSIMA

PROCESO GESTIÓN IT

TÍTULO: INSTRUCTIVO DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS DE
SISTEMA DE GESTIÓN CASSIMA Y GENERACIÓN DE TAREAS

Inicio

Base de conocimientos

Perfil

Correo (0)

Cerrar sesión

Tickets abiertos

+ Nuevo ticket

BANDEJA DE ENTRADA

Numero de tickets: 1 Numero de páginas: 1

<input type="checkbox"/>	ID de seguimiento	Actualizar	Nombre	Tema	Estado	última respuesta	
<input type="checkbox"/>	1Q6-1HJ-76VZ	5d18h	Ivonne Restrepo	* hola	Nuevo	Ivonne Restrepo	

CLICK PARA VER LA TAREA ASIGNADA

* Asignado a usted

7

Marcar tickets seleccionados como resueltos

Ejecutar

» Mostrar tickets

Estado:

☒ Nuevo

☒ Esperando Respuesta

☒ Respondido

☐ Resuelto

☒ En progreso

☒ En espera

Mostrar tickets | Más opciones

» Buscar un ticket

Buscar:

Buscar en:

ID de seguimiento

Buscar ticket | Más opciones

Características de un Ticket (Tarea) asignada

hola **Asunto o Tema**

Creado:
• En 2013-03-27 03:13:35 ticket creado por Pedro Fernandez (pfernandez)

Creado por **Imprimir**

ID de 1Q6-1HJ-76VZ (Ticket Numero :
seguimiento: 23)

en proceso , en espera ...

Estado del ticket: **Nuevo** [Marcar como Resuelto]
Actualizar: 2013-03-27 02:13:35
Categoría: Gestion Agroindustrial **Gestion**
Respuestas: 0

Prioridad: **Medio**

última respuesta: Ivonne Restrepo
Propietario: Ivonne Restrepo
Tiempo Dedicado: 00:00:00

Notas: + Agregar nota

Fecha: 2013-03-27 02:13:35
Nombre: Ivonne Restrepo
E-mail: irestrepo@grupo-sig.com
IP: 186.113.89.85

Mensaje:
mensaje de prueba

Adjuntos: **Datos Adjuntos**
bg.png

8

Si esta tarea no corresponde a tus funciones lo asigna al usuario que le corresponde

Añadir Respuesta

Código: GIT-PR-01
Fecha de Actualización: 10/05/15
Aprobación: Director CASSIMA

PROCESO GESTIÓN IT
TÍTULO: INSTRUCTIVO DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS DE
SISTEMA DE GESTION CASSIMA Y GENERACIÓN DE TAREAS

Características de un Ticket (Tarea) asignada

Código: GIT-PR-01
Fecha de Actualización: 10/05/15
Aprobación: Director CASSIMA

PROCESO GESTIÓN IT
TÍTULO: INSTRUCTIVO DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS DE
SISTEMA DE GESTIÓN CASSIMA Y GENERACIÓN DE TAREAS

Añadir Respuesta

» Tiempo Dedicado 00:23:28 Iniciar / Parar Restablecer

Mensaje: *

Aqui enviamos la respuesta de la tarea asignada donde podemos adjuntar archivos ver el tiempo de respuesta entre otros.

Adjuntos (Límite de carga de archivos):

Seleccionar archivo	No se ha seleccionado ningún archiv
Seleccionar archivo	No se ha seleccionado ningún archiv
Seleccionar archivo	No se ha seleccionado ningún archiv
Seleccionar archivo	No se ha seleccionado ningún archiv

☐ Cerrar este ticket

☐ Cambiar prioridad a * Crítico * ▼

☒ Agregar firma (Configuración del perfil)

Enviar Respuesta

Historial del Ticket

- En 2013-03-27 03:13:35 ticket creado por Pedro Fernandez (pfernandez)

**Para Adjuntar
fotos ,
Documentos.**

Correo (Mensajes Privados)

Código: GIT-PR-01
Fecha de Actualización: 10/05/15
Aprobación: Director CASSIMA

PROCESO GESTIÓN IT

TÍTULO: INSTRUCTIVO DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS DE
SISTEMA DE GESTIÓN CASSIMA Y GENERACIÓN DE TAREAS

Inicio **Base de conocimientos** **Perfil** **Correo (0)** **Cerrar sesión**

Mensajes privados

BANDEJA DE ENTRADA (INBOX) | **BANDEJA DE SALIDA (OUTBOX)** | **NUEVO MENSAJE**

BANDEJA DE SALIDA

No hay mensajes en esta carpeta (folder)

Nuevo mensaje privado

Para: Diana Cano ▼ **AQUI ELEGIMOS EL USUARIO**

Para: -- Haz click para seleccionar -- ▼

Tema:

Mensaje:

Enviar mensaje

Administración de Perfil

Perfil de irestrepo

Campos marcados con * son obligatorios *

Lenguaje preferido: Espanol ▼

» Información del perfil

Nombre: * Ivonne Restrepo

E-mail: * irestrepo@grupo-sig.com

Nueva contraseña:

Confirma la contraseña (password):

Seguridad de la contraseña:

» Firma

Firma (max 255 caracteres):

El código HTML no está permitido. Los links pueden ser clickeables.

10

Editar perfil
Aqui podemos agregar una firma basica corporativa
Generar nueva contraseña y escoger las notificaciones de correo y alertas.

CONCLUSION

- Esta herramienta permite al equipo de System Integral Group gestionar tareas, consultar y descargar archivos, mantener una base de datos actualizada con un gestor de usuarios y reportes de tareas.
- La plataforma está creada en un programa que permite la navegación web 2.0 para Smartphones (teléfonos inteligentes) y Tablets.

NOTA: Cualquier sugerencia, observación o comentario acerca de este instructivo, por favor remitirla al:

Correo soporte@grupo-sig.com, **Departamento IT**
Sr. Diego Fernando Santa - Coordinador WEB





Cerrar



System Integral Group S.A.S.

Somos el camino hacia el mejoramiento,
por eso constantemente innovamos para mejorar

